

Macroproceso: Desarrollo Organizacional  
 Proceso: Mejoramiento de la Gestión  
 Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



### HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO

1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: <b>TRÁMITE</b>	Clasificación temática: <b>EDUCACION</b>	Nombre del trámite/servicio <b>REPOSICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio <b>Reemplazo que realiza el usuario del material bibliográfico que tiene a cargo mediante préstamo y que se ha deteriorado o se le ha extraviado</b>		Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. <b>Restitución de los recursos bibliográficos (mediante la reposición del material bibliográfico perdido o deteriorado se busca restituir las colecciones y mantener la integridad y pertinencia de las mismas)</b>	
Dirigido a <b>CIUDADANO</b>	Situación de vida <b>ME EDUCO</b>	Usuario que solicita el trámite/servicio <b>COMUNIDAD UNIVERSITARIA (DOCENTES, ESTUDIANTES, ADMINISTRATIVOS) Y USUARIOS EXTERNOS</b>	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) <b>Formato U-FT-09.006.016 reposición de material bibliográfico (sólo aplica para la Sede Bogotá)</b>			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) <b>Ser miembro de la comunidad universitaria UNAL o usuario que tenga material bibliográfico en préstamo.</b>			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio <b>1. Acercarse a la biblioteca en la cual tomó en préstamo el material y reportar su pérdida.</b> <b>2. Si se encuentra ubicado en Bogotá, debe diligenciar el formato U-FT-09.006.016 reposición de material bibliográfico, en las demás sedes no aplica.</b> <b>3. Una vez el personal de la biblioteca le informe al usuario sobre la disponibilidad del título en las diferentes editoriales de la ciudad, el usuario debe adquirirlo y llevarlo a la biblioteca correspondiente.</b> <b>4. Si se trata de un título que ya no existe en el mercado, la biblioteca le informará al usuario el título por el cual debe hacer la reposición, el cual en todo caso debe corresponder en temática, calidad editorial, etc.</b>			
<b>NOTA: El pago a realizar varía de acuerdo al valor comercial del libro perdido o deteriorado.</b>			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio <b>Proceso Gestión de recursos y servicios bibliotecarios (U-CP-09-006)</b> <b>Procedimiento Adquisición de material bibliográfico (U-PR-09.006.006)</b>			
Normas que regulan el trámite/servicio (Incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) <b>Resolución 1322 de 1993. RECTORIA. Artículo 5, inciso b. (<a href="http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Normal.jsp?i=50026">http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Normal.jsp?i=50026</a>)</b>			
Costo <b>Variable de acuerdo al valor comercial del libro perdido o deteriorado.</b>	Lugar en donde se realiza el pago <b>De acuerdo con la normativa vigente</b>	Cuenta bancaria <b>De acuerdo con la normativa vigente</b>	Forma de pago <b>De acuerdo con la normativa vigente</b>
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad <b>MEDELLIN</b>		Página WEB <a href="http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/medellin/">http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/medellin/</a>	
Punto de atención <b>Carrera 65 no. 59 A-110, Bloque 41 Biblioteca Efe Gómez - segundo piso</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 65 no. 59 A-110, Bloque 41 Biblioteca Efe Gómez - segundo piso</b>	
Ciudad/Departamento <b>Medellín/ Antioquia</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.</b>	Teléfono <b>4309796</b>	Email <b>procesotec_med@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial</b>
Entidad <b>MANIZALES</b>		Página WEB <a href="http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/manizales/">http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/manizales/</a>	
Punto de atención <b>Carrera 27 No. 64-60 Bloque B, Campus Palogrande</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 27 No. 64-60 Bloque B, Campus Palogrande</b>	
Ciudad/Departamento <b>Manizales/ Caldas</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm</b>	Teléfono <b>8879300 ext. 50451</b>	Email <b>bibunal_man@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial</b>
Entidad <b>BOGOTA</b>		Página WEB <a href="http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/bogota/">http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/bogota/</a>	
Punto de atención <b>Carrera 30 # 45-03, Campus Universitario, Biblioteca Central Gabriel García Márquez.</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 30 # 45-03, Campus Universitario, Biblioteca Central Gabriel García Márquez.</b>	
Ciudad/Departamento <b>Bogotá/ Cundinamarca</b>	Horarios de atención <b>* Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm</b> <b>* Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.</b>	Teléfono <b>3165000 ext. 17416</b>	Email <b>bibadqui_bog@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial</b>
Entidad <b>PALMIRA</b>		Página WEB <a href="http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/palmira/">http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/palmira/</a>	
Punto de atención <b>Carrera 32 # 12 - 00</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 32 # 12 - 00</b>	
Ciudad/Departamento <b>Palmira/ Valle del Cauca</b>	Horarios de atención <b>Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</b>	Teléfono <b>3165000 ext. 35410</b>	Email <b>ollopezs@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial</b>
Entidad <b>ORINOQUIA</b>		Página WEB <a href="http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/orinoquia/">http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/orinoquia/</a>	
Punto de atención <b>Km 9 vía Arauca Tame, Campus Universitario</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Km 9 vía Arauca Tame, Campus Universitario</b>	
Ciudad/Departamento <b>Arauca/Arauca</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes de 7:00 a.m a 6:00 p.m.</b>	Teléfono <b>3165000 ext. 29717</b>	Email <b>bibteca_ara@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial</b>
Entidad <b>CARIBE</b>		Página WEB <a href="http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/caribe/">http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/caribe/</a>	
Punto de atención <b>Carr. circuly. San Luis Feetown # 52-44</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carr. circuly. San Luis Feetown # 52-44</b>	
Ciudad/Departamento <b>San Andrés Isla</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm</b>	Teléfono <b>3165000 ext. 29622</b>	Email <b>bibteca_san@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial</b>
Entidad <b>AMAZONIA</b>		Página WEB <a href="http://bibteca_let@unal.edu.co">bibteca_let@unal.edu.co</a>	
Punto de atención <b>kilometro 2 vía Leticia Tarapacá</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>kilometro 2 vía Leticia Tarapacá</b>	
Ciudad/Departamento <b>Leticia/ Amazonas</b>	Horarios de atención <b>Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.</b>	Teléfono <b>(8) 5927996 ext 29807</b>	Email <b>bibteca_let@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial</b>
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio <b>Biblioteca de sede - Sección Recursos de Información (cuando aplique)</b>		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio <b>Jefe de Sección de Recursos de Información / Coordinador de Biblioteca / Profesional Universitario designado</b>	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio <b>1 mes</b>	Número de trámite/servicio gestionados al año <b>* Amazonia: 2; * Manizales: 3; * Medellín: 20; * Bogotá: 400; * Palmira: 10; * Orinoquia: 3; * Caribe: 3</b>	Observaciones <b>* Sede Bogotá no está autorizada para recibir dinero por ninguna reposición</b> <b>* Si el libro hay que importarlo se debe hacer a través de la Editorial de la Universidad Nacional de Colombia mediante la compra de un Bono. Ya que cuando el libro se encuentra en el mercado editorial de cualquier parte del mundo se debe reponer por el mismo título perdido.</b> <b>* NO se aceptan libros usados, ni fotocopias como opción de reposición</b>	

U-FT-15.001.026

Versión: 0.0